

Algemene Voorwaarden Asista IT B.V.

Deze algemene voorwaarden bestaan uit 7 delen:

- Deel I Algemene Voorwaarden algemeen (voor alle diensten en zaken)
- Deel II Webhosting
- Deel III Advisering, consultancy en projectmanagement
- Deel IV Overige diensten
- Deel V Verkoop van ICT, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en andere zaken
- Deel VI Toegang tot internet
- Deel VII Telecommunicatiediensten

Asista IT B.V., hierna te noemen: "Asista", is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 57075298.

DEEL I ALGEMEEN

1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de navolgende definities gehanteerd, zowel in enkelvoud als in meervoud.

- a. Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt, verder te noemen: "AV".
- b. Diensten: alle werkzaamheden en andere activiteiten die voorwerp zijn van enige onderhandeling, aanbieding, offerte, Overeenkomst of andere (rechts)handeling in de relatie tussen Asista en Cliënt.
- c. Cliënt: de (rechts)persoon aan wie het aanbod van Asista is gericht, met wie Asista een Overeenkomst heeft gesloten of ten behoeve van wie de (rechts)handeling is/wordt verricht.
- d. Overeenkomst: iedere verbintenis tussen Asista en Cliënt op grond waarvan Asista zaken en/of diensten aan Cliënt levert.
- e. Partijen: Asista en Cliënt.

2. Toepasselijkheid

- 1. De AV zijn van toepassing op en maken deel uit van alle onderhandelingen, aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en andere (rechts)handelingen, betreffende levering door Asista van zaken en/of diensten ten behoeve van Cliënt.
- 2. De AV zijn eveneens van toepassing op zaken en/of diensten die Asista geheel of ten dele van derden heeft betrokken en, al dan niet bewerkt, aan Cliënt levert, alsmede op zaken die ter uitvoering van de aanbieding, offerte, Overeenkomst of andere (rechts)handeling in opdracht van Asista door derden aan Cliënt worden geleverd.
- 3. Zijn de AV eenmaal van toepassing verklaard op een Overeenkomst, dan wordt de laatst geldende versie van de AV toepasselijk geacht op alle volgende Overeenkomsten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4. Afwijkingen van de AV, alsmede van de Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk door Asista zijn bevestigd. Indien op één of meer punten van de AV wordt afgeweken en/of door Asista uitvoering wordt gegeven aan afwijkingen van de AV en/of Overeenkomst, blijven de overige voorwaarden onverkort van kracht.
- 5. Asista wijst uitdrukkelijk de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Cliënt van de hand. Indien door Cliënt algemene voorwaarden worden gehanteerd die op de Overeenkomst van toepassing zouden kunnen zijn, dan prevaleren de AV, ook indien de voorwaarden van Cliënt een soortgelijke bepaling bevatten. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de voorwaarde dat Asista gerechtigd is tot opschorting en/of ontbinding, indien de AV niet van toepassing zijn.
- 6. Indien bepalingen uit de Overeenkomst en de AV elkaar overlappen, prevaleren de bepalingen van de Overeenkomst.
- 7. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Asista en Cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

3. Aanbiedingen, offertes en Overeenkomst

- 1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Asista zijn

vrijblijvend, tenzij door Asista schriftelijk anders is aangegeven.

- 2. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Asista verstrekte gegevens waarop Asista zijn aanbieding baseert. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Asista niet bindend, tenzij door Asista uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3. Een Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding door Asista, dan wel door uitvoering van werkzaamheden c.q. de opdracht door Asista. Indien Cliënt de door Asista bevestigde opdracht niet binnen twee werkdagen na dagtekening van de opdrachtbevestiging schriftelijk aan Asista tegensprekt, staat deze onherroepelijk vast.

4. Prijs en betaling

- 1. Alle prijzen zijn in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen van overheidswege.
- 2. Alle door Asista afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter. Aan een door Asista afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen geen rechten of verwachtingen worden ontleend.
- 3. Indien Cliënt bestaat uit meerdere (rechts)personen, is elk van die (rechts)personen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 4. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Cliënt, is Asista gerechtigd schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de prijzen aan te passen. Indien Cliënt niet akkoord gaat met een dergelijke aanpassing, is Cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking treedt. Dit recht tot opzegging geldt niet indien tussen Partijen is overeengekomen dat de prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een overeengekomen index of andere maatstaf.
- 5. Verschuldigde bedragen worden door Cliënt betaald volgens de overeengekomen, dan wel op de factuur vermelde, betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Cliënt binnen een door Asista te bepalen termijn na factuurdatum betalen, welke betalingstermijn dertig dagen na factuurdatum bedraagt. Cliënt is niet gerechtigd tot opschorting en/of verrekening uit welke hoofde ook.
- 6. Indien Asista een rechtspersoon of natuurlijk persoon is die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt – indien sprake is van niet tijdige betaling – voor de niet tijdige betaling en/of voor de werkzaamheden ter buitengerechtigde incasso van de factuur, 10% van het factuurbedrag, met een minimum van € 150,00 (zegge: honderdvijftig Euro) in rekening gebracht. Indien Cliënt consument in de zin van de wet is, worden de buitengerechtigde incassokosten in rekening gebracht conform artikel 6:96 lid 4 BW. Daarnaast is Cliënt de wettelijke (handels)rente over het openstaande bedrag verschuldigd.

5. Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 1. Cliënt en Asista dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der Partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 2. Partijen zullen gedurende de looptijd van de Overeenkomst tot één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

6. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 1. Cliënt levert desgevraagd informatie over de wijze waarop zij uitvoering geeft aan haar verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

2. Cliënt vrijwaart Asista voor aanspraken betreffende persoonsgegevens.
 3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door Asista verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Cliënt. Cliënt staat er voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart Asista tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
 4. Asista staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
 5. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Asista gerechtigd Cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen en te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Asista is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van handelen of nalaten van Asista.
- 7. Voorbehouden en risico's**
1. Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van Asista totdat alle bedragen die Cliënt aan Asista verschuldigd is, volledig aan Asista zijn voldaan. Een Cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien Cliënt (mede) uit de zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Cliënt die zaak voor Asista en houdt Cliënt de nieuw gevormde zaak voor Asista totdat Cliënt alle verschuldigde bedragen uit welke hoofde ook, heeft voldaan; Asista blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Cliënt eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
 2. Indien Partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Cliënt zijn overeengekomen, komt aan Cliënt het gebruiksrecht toe indien en voor zover zij haar periodieke betalingsverplichting nakomt.
 3. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken en diensten, gaat over op Cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of een hulppersoon van Cliënt zijn gebracht.
- 8. Rechten van intellectuele eigendom**
1. Overdracht van intellectuele eigendomsrecht kan slechts schriftelijk worden gedaan. Indien Partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom overgaat op Cliënt, tast dit het recht of de mogelijkheid van Asista niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren. Evenmin tast deze overdracht het recht van Asista aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Cliënt zijn/ worden gedaan.
 2. Alle rechten van intellectuele eigendom berusten uitsluitend bij Asista, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij AV en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
 3. Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende intellectuele eigendom te verwijderen of te wijzigen.
 4. Ook indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het Asista toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de zaken en diensten in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is Cliënt niet toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
5. Asista vrijwaart Cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat de door Asista ontwikkelde zaken en/of diensten inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Cliënt Asista onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Asista. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Asista verlenen om zich, indien nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Asista ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Cliënt zonder schriftelijke toestemming van Asista in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen.
 6. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Asista ontwikkelde zaken en/of diensten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Asista een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Asista, indien mogelijk, zorg dragen dat Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere zaken en/of diensten kan blijven gebruiken.
 7. Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Asista van zaken en/of diensten, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie. Cliënt vrijwaart Asista tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 9. Medewerkingsverplichtingen**
1. Cliënt zal steeds tijdig alle door Asista nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
 2. Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de zaken en van de door Asista te verlenen diensten. Cliënt draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen.
 3. Indien Cliënt de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie en stukken niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking aan Asista stelt of indien Cliënt op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft Asista het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de Overeenkomst en tevens het recht de daardoor ontstane kosten in rekening te brengen, onverminderd het recht van Asista tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
 4. Indien medewerkers van Asista op locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, draagt Cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, welke voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart Asista voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Asista, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.
- 10. Leveringstermijnen**
1. Alle door Asista genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. Door Asista genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata; deze binden Asista niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter.
 2. Asista is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die, vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet gehaald wordt als Partijen een wijziging van de Overeenkomst zijn overeengekomen.
 3. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Asista en

Cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

4. De enkele overschrijding van een termijn of datum brengt Asista niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn of datum zijn overeengekomen - komt Asista wegens tijds-overschrijding eerst in verzuim nadat Cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten met een redelijke termijn voor nakoming.

11. Ontbinding en opzegging

1. Partijen zijn bevoegd tot ontbinding van de Overeenkomst indien de andere partij, na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor nakoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst.
2. Indien Cliënt op het moment van de ontbinding zaken en/of diensten heeft ontvangen, zullen deze en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Cliënt bewijst dat Asista ten aanzien van het wezenlijke deel van die zaken en/of diensten in verzuim is. Verzonden facturen blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en zijn vanaf de ontbinding direct opeisbaar.
3. Indien een Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der Partijen na overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen Partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
4. Cliënt is niet gerechtigd een Overeenkomst van dienstverlening of van opdracht die voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
5. Partijen kunnen de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de andere partij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Cliënt wijzigt. Asista is wegens deze beëindiging niet tot enige restitutie van ontvangen bedragen dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan Cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege per de faillissementsdatum.

12. Aansprakelijkheid van Asista

1. Aansprakelijkheid van Asista wegens een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst een duurovereenkomst betreft met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor het jaar voorafgaand aan de intreding van de schade. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Asista voor directe schade, uit welke hoofde ook, meer bedragen dan € 500.000,- (vijfhonderd duizend Euro) exclusief BTW.
2. De aansprakelijkheid van Asista voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt niet meer dan € 1.250.000,- (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
3. De aansprakelijkheid van Asista voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door Cliënt aan Asista voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband

houdende met de inschakeling van door Cliënt aan Asista voorgeschreven toeleveranciers, wordt hierdoor uitgesloten. Eveneens is uitgesloten aansprakelijkheid van Asista wegens vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

4. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover vaststaat dat de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Asista.
5. Tenzij nakoming door Asista blijvend onmogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid van Asista wegens een toerekenbare tekortkoming slechts indien Cliënt Asista onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Asista ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade onverwijld na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Asista meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Asista vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.
7. Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door Asista. Cliënt verplicht zich op eerste schriftelijk verzoek van Asista onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag.
8. Cliënt vrijwaart Asista voor aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid ex art. 6:185 BW e.v. als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Asista geleverde zaken, tenzij en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken.
9. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in de AV gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Asista zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

13. Overmacht

1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt ondermeer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Asista, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Cliënt aan Asista zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken van derden waarvan het gebruik door Cliënt aan Asista is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
2. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der Partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen gehouden zijn tot vergoeding van schade en/of betaling van een boete.

14. Wijziging en meerwerk

1. Indien Asista werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Asista. Asista is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, levert voor Cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst op.
3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Asista Cliënt desgevraagd schriftelijk

informereren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

15. Service Level Agreement

1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal Asista steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Asista zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Asista gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

16. Rapportage

1. Asista zal Cliënt op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door Cliënt aangegeven contactpersoon. Cliënt zal Asista schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Asista van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Cliënt aandacht wenst, prioriteitenstelling van Cliënt, beschikbaarheid van middelen en personeel van Cliënt en bijzondere of voor Asista mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Cliënt zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Asista verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Cliënt en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Asista hiervan op de hoogte stellen.
2. Indien een door Asista ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door Cliënt zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden Asista slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Asista de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Asista is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst van partijen. Cliënt staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van Asista deel uitmaken, gerechtigd zijn voor Cliënt bindende besluiten te nemen.
3. In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal Cliënt een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Asista als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van Cliënt zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van Cliënt.
4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Asista is Cliënt niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Asista en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Asista. Cliënt zal de adviezen of rapportages van Asista niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

17. Overige bepalingen

1. Cliënt is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
2. Asista is gerechtigd haar aanspraken tegen betaling aan een derde over te dragen.
3. Wanneer Cliënt tekort komt in de nakoming van één van de verplichtingen voortvloeiend uit de AV en/of Overeenkomst, verbeurt Cliënt aan Asista, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, voor iedere tekortkoming een boete van € 1.000,00 (zegge: duizend Euro) alsmede een boete van € 500,00 (zegge: vijfhonderd Euro) voor iedere dag dat de tekortkoming voortduurt, onverminderd het recht van Asista – in afwijking van art. 6:92 BW – volledige schadevergoeding plus kosten en rente te vorderen, nakoming te vorderen en/of de overige rechten van Asista voortvloeiend uit de AV en/of Overeenkomst.

4. Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Asista steeds gerechtigd na overleg met Cliënt deze persoon te vervangen door een of meerdere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

18. Toepasselijk recht en geschillen

1. De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake Internationale Koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens Koopverdrag) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Geschillen welke tussen Asista en Cliënt naar aanleiding van de Overeenkomst worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van Partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van Partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
3. Uitsluitend indien Asista en/of Cliënt voor de beslechting van geschillen nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, zijn Partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 18.2, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank.
4. Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 18.2 aanhangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediator(s) en Partijen, teneinde deze geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der Partijen vrij op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediation de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een Partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft. In het geval Asista in rechte wordt betrokken als gedaagde partij door Cliënt en Cliënt wordt in het ongelijk gesteld en/of de vordering van Cliënt wordt afgewezen of slechts ten dele toegewezen, komen alle kosten van rechtsbijstand, zowel in als buiten rechte (door wie ook verleend) geheel voor rekening van Cliënt.

DEEL II WEBHOSTING

De in het onderhavige deel opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van het deel Algemeen, van toepassing indien Asista diensten verricht op het gebied van 'webhosting' en aanverwante diensten. De bepalingen van dit deel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het deel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het deel Algemeen en de bepalingen van onderhavig deel, prevaleren deze laatste.

19. De hostingdiensten

1. Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal Cliënt de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Cliënt zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van één of meer in de Overeenkomst genoemde webpagina's van een website. De Overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Cliënt gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van Asista zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor Cliënten. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door Cliënt is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Asista een extra vergoeding in rekening brengen

- overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- Indien de Overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, is Asista niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van Cliënt of die van derden.
 - Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Cliënt zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Asista niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
 - Indien tevens ondersteuning aan gebruikers is overeengekomen, zal Asista telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de gehoste websites. Asista kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Asista staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Asista.
 - Het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten dient schriftelijk te zijn overeengekomen.
 - Asista aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Cliënt beoogde resultaten.
 - Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Asista gebruikelijke tarieven, verschuldigd.
 - Asista is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Cliënt staat er jegens Asista voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens derden. Cliënt vrijwaart Asista voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam. Indien Asista op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Cliënt, haar medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Cliënt in rekening worden gebracht.
 - Asista is gerechtigd de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud. Cliënt zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.

20. Gedragsregels; Notice and Take Down

- Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Asista steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Cliënt. Cliënt is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van Asista informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan Asista gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door Asista jegens Cliënt. Asista is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade

21. Duur en verhuizing van website

- De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of Asista de Overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.
- Slechts indien schriftelijk overeengekomen, zal Asista bij of na het einde van de Overeenkomst - tegen betaling door Cliënt van een dan door Asista te bepalen vergoeding alsook met inachtneming door Cliënt van alle andere door Asista bepaalde

condities - meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorende domein naar Cliënt of naar een andere leverancier van webhostingdiensten.

22. Garantie

- Asista staat er niet voor in dat de dienstverlening foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Asista kan er niet voor instaan dat internet te allen tijde beschikbaar of toegankelijk is en dat de door Asista gehoste websites te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.
- Asista is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de dienstverlening. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening zelf regelmatig controleren.
- Cliënt zal op basis van de door Asista verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor haar organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Asista is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegevens.

23. Verwerking persoonsgegevens

- Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Cliënt of derden worden ingevoerd of verwerkt in de website of anderszins door Asista gehost of verwerkt worden.
- Onverminderd het bepaalde in het deel Algemeen ligt bij Cliënt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door Cliënt worden gehost of verwerkt. Cliënt staat er jegens Asista voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart Asista tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Cliënt. Asista zal zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Asista begrepen en komen volledig voor rekening van Cliënt.

DEEL III ADVISERING, CONSULTANCY EN PROJECTMANAGEMENT

De in het onderhavige deel opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van het deel Algemeen, van toepassing indien Asista diensten verricht op het gebied van consultancy, advisering en projectmanagement.

De bepalingen van dit deel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het deel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het deel Algemeen en de bepalingen van het onderhavige deel, prevaleren deze laatste.

24. Dienstverlening

- Alle diensten van Asista worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Overeenkomst Asista uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat Cliënt maakt van een door Asista afgegeven advies steeds voor rekening en risico van Cliënt.

DEEL IV OVERIGE DIENSTEN

De in het onderhavige deel opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van het deel Algemeen, van toepassing indien Asista diensten op het gebied van informatie- en communicatietechnologie verricht, zoals – maar niet daartoe beperkt – het beheer van ICT-systemen en aanverwante diensten.

De bepalingen van dit deel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het deel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het deel Algemeen en de bepalingen van het onderhavige deel, prevaleren deze laatste.

25. Dienstverlening

- Indien de dienstverlening van Asista het beheer van één of meer in de Overeenkomst benoemde ICT-systemen tot voorwerp heeft en de inhoud en de omvang van het beheer daarbij naar uitsluitend oordeel van Asista niet of niet voldoende is bepaald, zal Asista ter uitvoering van de Overeenkomst een beheerplan opstellen en dit beheerplan binnen een redelijke termijn aan Cliënt ter beschikking stellen. Partijen zullen na voltooiing van het beheerplan in overleg treden over de vraag welke van de door Asista voorgestelde beheerwerkzaamheden zullen worden uitgevoerd en de wijze en de voorwaarden van de uitvoering van deze werkzaamheden.
- Indien de dienstverlening aan Cliënt ondersteuning aan gebruikers omvat, kan Asista voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt en zal Asista deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Asista kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Asista.
- Tenzij anders overeengekomen, is Cliënt verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Cliënt staan.
- Indien de dienstverlening van Asista op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Asista één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is Cliënt gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen in de gevallen genoemd in de Overeenkomst. Asista staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen deskundigen effectief is.

26. Duur

- De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of Asista de Overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

DEEL V VERKOOP VAN ICT-, TELECOMMUNICATIE- EN KANTOORAPPARATUUR EN ANDERE ZAKEN

De in het onderhavige deel opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van het deel Algemeen, van toepassing indien Asista computer-, telecommunicatie- of kantoorapparatuur en/of andere apparatuur, supplies, verbruiksartikelen, onderdelen en/of andere zaken (hierna te noemen: zaken) verkoopt. De bepalingen van dit deel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het deel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het deel Algemeen en de bepalingen van het onderhavige deel, prevaleren deze laatste.

27. Koop en verkoop

- Cliënt draagt het risico van de selectie van de gekochte zaken. Asista staat er voor in dat de zaken bij aflevering geschikt zijn voor normaal gebruik en voldoen aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Asista staat er niet voor in dat de zaken geschikt zijn voor het door Cliënt beoogde gebruik, tenzij in de Overeenkomst de gebruiksdoelinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- In de Overeenkomst zijn in ieder geval niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires, tenzij Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
- Asista staat er niet voor in dat de bij de zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

28. Aflevering

- De door Asista aan Cliënt verkochte zaken zullen aan Cliënt

worden geleverd Af-magazijn. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Asista de aan Cliënt verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door Cliënt aan te wijzen plaats. In dat geval zal Asista Cliënt, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de zaken af te leveren. De door Asista aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.

- Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in de koopprijs van de zaken niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d.
- Asista zal de zaken verpakken volgens de bij haar geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Cliënt zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Asista geleverde zaken, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart Asista voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften. Indien Cliënt Asista verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien Asista daartoe verplicht is, kan Asista dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven, onder voorwaarde dat genoemde materialen eigendom blijven van Cliënt.
- Indien Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Asista de zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door Asista is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software.
- Asista is niet verantwoordelijk voor eventueel benodigde vergunningen.
- Asista is steeds gerechtigd de Overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

29. Proefopstelling

- Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is Asista gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de zaken waarvoor Cliënt belangstelling heeft. Asista mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van producten in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door Cliënt ter beschikking te stellen ruimte, alvorens Cliënt definitief besluit de betreffende zaken wel of niet tegen de geldende prijzen af te nemen. Cliënt is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van zaken die onderdeel uitmaken van een proefopstelling.

30. Medewerking door Cliënt

- Onverminderd het bepaalde in het deel Algemeen draagt Cliënt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Asista in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de zaken, onder meer betreffende temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevings-eisen.
- Cliënt dient ervoor zorg te dragen dat door derden uit te voeren werkzaamheden, waaronder begrepen bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

31. Garantie

- Asista zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Asista in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Asista zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Asista niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Asista gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Asista. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Cliënt zonder toestemming van Asista wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Asista in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Asista zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden

- onthouden.
2. Ieder ander of verdergaand beroep van Cliënt op non-conformiteit van de geleverde zaken dan het bepaalde in lid 1 van dit artikel is uitgesloten.
 3. Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie worden door Asista in rekening gebracht conform de gebruikelijke tarieven.
 4. Asista heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in lid 1 van dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

32. Apparatuur van toeleverancier

1. Indien en voor zover Asista apparatuur van derden aan Cliënt levert, zullen, mits dat door Asista schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met uitzondering van de daarvan afwijkende bepalingen in deze AV. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en Asista om welke reden ook, geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de AV onverkort.

DEEL VI TOEGANG TOT INTERNET

De in het onderhavige deel opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van het deel Algemeen, van toepassing indien Asista diensten verleent inzake toegang tot internet.

De bepalingen van dit deel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het deel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het deel Algemeen en de bepalingen van het onderhavige deel, prevaleren deze laatste.

33. Diensten

1. Asista heeft steeds het recht redelijke beperkingen te stellen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van Cliënt.
2. Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen zal Asista zich inspannen één of meer (huur)lijnen van een tussen Partijen schriftelijk overeengekomen capaciteit aan Cliënt ter beschikking te stellen. Asista zal een verzoek van Cliënt tot vergroting van de capaciteit van een (huur)lijn steeds welwillend in overweging nemen, maar Asista staat er niet voor in dat een dergelijk verzoek in alle gevallen wordt ingewilligd. Asista is gerechtigd nadere voorwaarden te stellen indien hij een zodanig verzoek inwilligt.
3. Asista is te allen tijde gerechtigd de inhoud en de omvang van de overeengekomen dienst inzake toegang tot internet te wijzigen indien hij dat om technische of bedrijfseconomische redenen wenselijk acht.
4. Partijen komen overeen vanaf welke locatie of welk punt Cliënt toegang tot internet wordt geboden. Ingeval Cliënt een wijziging of verplaatsing van zijn aansluiting op internet wenst, zal hij Asista schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Asista kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.
5. Tenzij anders overeengekomen, is Cliënt verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Cliënt staan.

34. Domeinnamen

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de dienstverlening van Asista niet begrepen het aanvragen en/of het (laten) registreren van één of meer domeinnamen bij een daarvoor in aanmerking komende instantie.
2. Indien in afwijking van lid 1 van dit artikel één of meer domeinnamen bij of door tussenkomst van een derde aanvraagt en/of registreert ten behoeve van Cliënt, zijn de voorwaarden van die betreffende derde van overeenkomstige toepassing. Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of, bij gebreke van overeengekomen tarieven, volgens de bij Asista gebruikelijke tarieven, verschuldigd.
3. Asista staat er niet voor in dat een door Cliënt gewenste

domeinnaam aan Cliënt wordt toegekend.

4. Asista is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Cliënt staat er jegens Asista voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens derde(n) is. Cliënt vrijwaart Asista voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van Cliënt niet door Asista is geregistreerd.

35. Faciliteiten, IP-adressen en andere codes

1. Cliënt dient te beschikken over de voor toegang tot internet geschikte faciliteiten zoals – maar niet daartoe beperkt – adequate apparatuur en programmatuur.
2. Asista zal in het kader van haar dienstverlening aan Cliënt één of meer IP-adressen inzetten. Uitsluitend Asista bepaalt of aan Cliënt een statisch of een dynamisch IP-adres ter beschikking wordt gesteld en het formaat en de standaard van de IP-adressen.
3. Cliënt staat er voor in dat IP-adressen nimmer op enigerlei wijze misbruikt worden.
4. Asista verstrekt aan Cliënt de codes en instellingen die nodig zijn om vanuit het (computer)systeem van Cliënt toegang te bewerkstelligen met internet. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste invoering van deze codes en instellingen in zijn (computer)systeem.

36. Misbruik van internet

1. Indien Asista gedragsregels hanteert, dan is Cliënt verplicht deze gedragsregels strikt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal Cliënt zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Cliënt zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.
2. Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Asista gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Cliënt. Cliënt is gehouden op eerste schriftelijke verzoek van Asista informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan Asista gerechtigd is de toegang tot internet onmogelijk te maken. Asista is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van lid 1 van dit artikel aan Cliënt per onmiddellijke en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van Asista te onttrekken. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door Asista jegens Cliënt. Asista is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder jegens Cliënt aansprakelijk te zijn.
3. Van Asista kan niet verlangd worden zich een oordeel over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Cliënt te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Cliënt.

37. Storingen

1. Indien schriftelijk tussen Partijen overeengekomen, kan Cliënt een storing schriftelijk melden bij Asista op de door Asista bepaalde wijze. Asista zal zich in dat geval inspannen de storing op te lossen conform hetgeen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Indien naar het inzicht van Asista medewerking van Cliënt noodzakelijk of wenselijk is voor het onderzoek naar een storing, zal Cliënt alle door Asista nuttig, nodig of wenselijk geachte medewerking verlenen. Asista is gerechtigd kosten in rekening te brengen indien de storing verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik door Cliënt of het niet naleven van gebruiksvoorschriften.
2. Asista is steeds gerechtigd de toegang tot internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen.

38. Duur

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van

één jaar geldt. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of Asista de Overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

39. Betalingstermijn

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Asista verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vóór afsluiting verschuldigd.

40. Garantie

1. Asista staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de in voorkomend geval tussen Partijen overeengekomen bandbreedte. Asista staat er evenmin voor in dat Cliënt te allen tijde ongestoorde en onbeperkte toegang heeft tot internet.

DEEL VII TELECOMMUNICATIEDIENSTEN

De in het onderhavige deel opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van het deel Algemeen, van toepassing indien Asista vaste en/of mobiele telecommunicatiediensten levert. De bepalingen van dit deel zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het deel Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het deel Algemeen en de bepalingen van het onderhavige deel, prevaleren deze laatste.

41. Nummertoekenning en nummerbehoud

1. Asista stelt aan Cliënt voor iedere aansluiting één of meer telefoonnummers ter beschikking, behoudens indien een telefoonnummer dat reeds bij Cliënt in gebruik is door Asista als bruikbaar nummer wordt geaccepteerd.
2. Indien Cliënt reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan Cliënt bij Asista een verzoek tot nummerbehoud indienen. Asista zal dit verzoek weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd, dan wel indien deze vorige aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt. Asista is gerechtigd een vergoeding voor nummerbehoud in rekening te brengen bij Cliënt.
3. Asista is gerechtigd om ten gevolge van wet- of regelgeving of om ander redenen die een nummerwijziging noodzakelijk maken, telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Asista zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging schriftelijk aan Cliënt bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging noodzakelijk is. Asista is wegens een nummerwijziging nimmer aansprakelijk.

42. Buitengebruikstelling aansluiting

1. Asista is gerechtigd één of meer aansluitingen – al dan niet tijdelijk – geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien Cliënt dit verzoekt of indien Cliënt één of meer van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet nakomt. Cliënt blijft gedurende de buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.
2. Buiten het bepaalde in lid 1 van dit artikel is Asista steeds gerechtigd (mobiele) aansluitingen, om welke andere reden ook, tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Asista zal indien mogelijk Cliënt hiervan van tevoren op de hoogte stellen en de duur redelijkerwijs beperken.
3. Asista is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens Cliënt aansprakelijk voor schade en/of kosten.
4. Asista zal slechts op schriftelijk verzoek van Cliënt de dienstverlening hervatten. Asista kan hieraan voorwaarden verbinden en kan (her)aansluitkosten in rekening brengen.

43. Informatie verstrekken

1. Asista is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen. Asista is nimmer aansprakelijk voor enige schade van Cliënt of derde voortvloeiende uit medewerking aan een zodanig verzoek.
2. Asista is genoodzaakt nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van telecommunicatieverkeer. Asista staat niet in voor de naleving van wet- en regelgeving door anderen.

44. Fysieke factoren

1. Cliënt erkent dat de uitvoering van telecommunicatiediensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels e.d.) en door atmosferische omstandigheden, storingen in de interconnectie en problemen met de door Asista en/of Cliënt gebruikte programmatuur. Asista is bij zodanige omstandigheden nimmer jegens Cliënt aansprakelijk voor schade of kosten.

45. Oneigenlijk gebruik

1. Cliënt zal de diensten niet gebruiken of laten gebruiken voor een ander dan het door Asista beoogde doel.

46. Mobiele telecommunicatie

1. Indien Asista op grond van de Overeenkomst een mobiele telecommunicatiedienst verleent, zal hij per afgesproken eindgebruiker een simkaart met bijbehorend telefoonnummer en beveiligings- en toegangscode verstrekken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Asista is te allen tijde gerechtigd deze simkaart te vervangen, mits de dienst voor Cliënt beschikbaar blijft.
2. Cliënt is verplicht de simkaart en de verstrekte en zelf gekozen beveiligings- en toegangscode zorgvuldig onder zich te houden en er voor in te staan dat de simkaart en codes niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon. Bij verlies van de simkaart of de beveiligings- en toegangscode zal Cliënt Asista hiervan met uiterste spoed op de hoogte stellen, waarna Asista op verzoek van Cliënt de simkaart zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is buiten gebruik zal stellen. Cliënt is alle gemaakte kosten die verband houden met het gebruik van de simkaart verschuldigd tot en met het moment dat het verzoek tot buitengebruikstelling Asista heeft bereikt.
3. Asista is gerechtigd de instellingen van de simkaart (remote) te wijzigen.
4. Cliënt is verplicht de simkaart na beëindiging aan Asista te retourneren of deze op diens verzoek te vernietigen, behoudens indien Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
5. Cliënt is nimmer gerechtigd een blokkering van apparatuur, waaronder in ieder geval uitdrukkelijk begrepen een simlock, te (laten) deblokkeren.

47. Vaste telecommunicatie

1. In geval Asista een vaste telecommunicatiedienst verleent, verstrekt Asista de (huur)lijnen, apparatuur en diensten overeenkomstig de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen specificaties.
2. Apparatuur die ten behoeve van een lijn of dienst wordt geplaatst bij Cliënt, blijft eigendom van Asista, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
3. Indien Cliënt eigen apparatuur verbindt met de door Asista geleverde aansluitingen, zal Cliënt ervoor zorgdragen dat deze apparatuur voldoet aan de eisen uit de wet.
4. Ingeval Cliënt een wijziging of verplaatsing van zijn vaste aansluiting wenst, zal hij Asista schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Asista kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.

48. Duur

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de Overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of Asista de Overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode. Indien de Overeenkomst ziet op meerdere diensten kan elk der Partijen elke dienst afzonderlijk opzeggen met inachtneming van het hiervoor bepaalde.

49. Betaling

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Asista verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vóór afsluiting verschuldigd.